

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2012



Ministério: Ministério da Educação e Ciência
Serviço: Serviços de Acção Social da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

Missão: Missão: Ser uma organização, vocacionada para proporcionar aos Estudantes e à Comunidade Académica da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), apoios directos, na atribuição de bolsas de estudos e de subsídios, e indirectos no domínio da prestação de serviços alimentares, dos serviços de alojamento, no domínio da educação para a saúde e do bem-estar físico e psíquico contribuindo decisivamente para a formação e a integração plena de todos os Estudantes, com o fim de garantir a igualdade de oportunidades no acesso e na frequência bem sucedida de um curso de ensino superior.

Objectivos estratégicos (OE):

- 1 - Consolidar a imagem cooperativa dos SASUTAD.
- 2 - Implementar um Sistema Gestão da Qualidade, tendo como objetivo a certificação de qualidade segundo a norma internacional ISO 9001:2008.
- 3 - Ampliar a oferta de serviços de qualidade, capacitando os trabalhadores para um melhor desempenho.

Objectivos operacionais	Meta Ano n-1	Meta Ano n	Concretização			Desvios			
			Resultado	Classificação					
				Superou	Atingiu		Não atingiu		
EFICÁCIA			0%			↓ -100%			
OB 1	Ponderação 20%								
Excelência na prestação de serviços através do aumento da procura de serviços	Ind 1	Aumento da receita arrecadada em 5% (Relatório de gestão do mês de Dezembro)	1.700.000 €	1.800.000 €			0%	↓ -100,0%	
	Peso	100%							
OB 2	Ponderação 20%								
Condução da Organização de forma eficiente e eficaz através da avaliação de satisfação do cliente	Ind 2	Inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes (Setor de Bolsas e Alojamento) e Setor de Alimentação	50%	60%				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 3	Ponderação 20%								
Inovação e competitividade através da expansão de serviços ao cliente	Ind 3	Abertura da loja com produtos UTAD	0	1				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 4	Ponderação 20%								
Optimização da estrutura administrativa e financeira	Ind 4	Diminuição do número de trabalhadores	123	120				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 5	Ponderação 20%								
Sustentabilidade	Ind 5	Implementação do Sistema de Gestão de Qualidade	0	1				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
EFICIÊNCIA			0%			↓ -100%			
OB 1	Ponderação 30%								
Optimizar os tempos de resposta (Respostas <= 8 dias)	Ind 6	Tempos de resposta às reclamações e/ou sugestões efetuadas pelos clientes	90%	95%				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 2	Ponderação 30%								
Aumentar em 30% o nº. de processos por pagamento electrónico	Ind 7	Aumentar em 30% o nº de processos por tramitação electrónica (alojamento pago por via electrónica)	0	1				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 3	Ponderação 40%								
Melhorar a eficiencia no pagamento das faturas	Ind 8	Efetuar Pagamento em <60 dias	80%	90%				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
QUALIDADE			0%			↓ -100%			
OB 1	Ponderação 40%								
Aumentar o nº de não conformidades concluídas dentro do prazo estabelecido	Ind 9	Análises periodicas	0	80%				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 2	Ponderação 30%								
Realização de Auditorias Internas aos Serviços	Ind 10	Nº de Auditorias Internas Realizadas	1	3				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							
OB 3	Ponderação 30%								
Concluir o processo de implementação do Sistema de Auto-Controlo	Ind 11	Concluir processo de implementação	0	1				0%	↓ -100,0%
	Peso	100%							

Justificação para os desvios -

Explicação da fórmula utilizada

O cálculo da classificação obtida em cada indicador é obtido de forma distinta entre os indicadores de incremento positivo e os indicadores de incremento negativo. No caso dos indicadores de incremento positivo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Resultado} - \text{Meta N})/\text{Meta}]$. No caso dos indicadores de incremento negativo a classificação obtida é dada pela soma aritmética entre a realização plena (100%) e o desvio ocorrido $[(\text{Meta N} - \text{Resultado})/\text{Meta}]$.

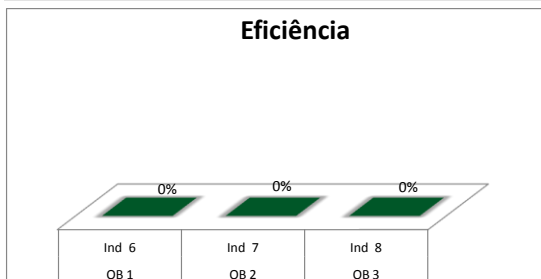
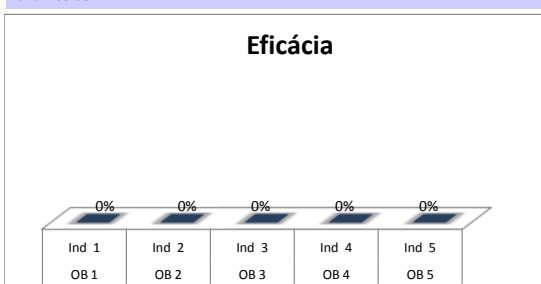
O resultado obtido em cada parâmetro é apurado por uma média ponderada da classificação obtida em cada um dos indicadores que concorrem para esse parâmetro, utilizando como ponderadores o peso de cada um dos indicadores conjugado com o peso do objectivo que incorporam.

Meios disponíveis

Recursos Humanos	Pontuação	Planeados	Executados	Desvio
Dirigentes - Direcção superior	1	226	0	0%
Dirigentes - Direcção intermédia e Chefes de equ	4	904	0	0%
Técnico Superior	6	1356	0	0%
Coordenador Técnico	4	904	0	0%
Assistente Técnico	10	2260	0	0%
Encarregado geral operacional	1	226	0	0%
Encarregado operacional	3	678	0	0%
Assistente Operacional	88	19888	0	0%
TOTAL	116	26442	0	0%

Orçamento (M€)	Estimado	Realizado	Desvio
Funcionamento OE	1.329.603,00 €		-1.329.603,00
Funcionamento RP	1.700.000,00 €		-1.700.000,00

Parâmetros



Eficácia	Eficiência	Qualidade
30%	30%	40%
0,00%	0,00%	0,00%

Avaliação final do serviço

Bom	Satisfatório	Insuficiente

Recursos Financeiros e Humanos

